

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sekarang diakui secara luas bahwa hasil kesehatan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial di luar pelayanan kesehatan. Perbedaan dramatis dalam morbiditas, mortalitas, dan faktor risiko yang telah didokumentasikan oleh para peneliti di dalam dan di antara negara-negara bermotif setelah faktor-faktor penentu sosial klasik kesehatan, seperti pendidikan dan pendapatan (Link dan Phelan, 1995; CSDH, 2008), serta ditempatkan berdasarkan karakteristik lingkungan fisik dan sosial di mana orang hidup — dan kebijakan struktural makro yang membentuknya. Untuk itu Kesehatan harus dipenuhi karena menjadi kebutuhan dasar manusia dalam mendapatkan kehidupan yang layak dan produktifitas. Dalam UUD 1945 pasal 28 H dan UUD no 23 tahun 1992 tentang kesehatan, yang berbunyi bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, perlindungan kesehatan dan Negara bertanggung jawab penuh terhadap hak hidup rakyatnya.

Kampanye pemilihan kepala daerah Kabupaten Sumbawa Barat di tahun 2006 menyampaikan visi dan misi calon bupati dan wakil bupati tentang program kesehatan gratis di Kabupaten Sumbawa Barat. Setelah terpilih dan dilantiknya bupati terpilih, maka sesuai dengan janji dan agenda bupati terpilih membebaskan biaya berobat diseluruh puskesmas

dan rumah sakit yang ada di daerah Sumbawa Barat. Kebijakan pelayanan kesehatan gratis dilaksanakan di Kabupaten Sumbawa Barat mulai pada bulan Oktober tahun 2006 atas instruksi bupati Sumbawa Barat, dan pada tanggal 13 Februari dikeluarkan surat keputusan (SK).

Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat telah menetapkan kebijakan untuk memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat sejak tahun 2006. Hal ini diatur dalam Keputusan Bupati Nomor 09 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Kesehatan/Pengobatan Gratis di Puskesmas dan jaringannya di Kabupaten Sumbawa Barat. Kebijakan tersebut diambil sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan sebagai langkah awal untuk membentuk Jaminan Kesehatan Masyarakat di tingkat daerah. Program ini merupakan bantuan sosial untuk masyarakat yang diberikan dalam bentuk pembayaran “klaim” atas setiap tindakan medis yang dilakukan di Puskesmas-Puskesmas.

Sejak awal terbentuknya pemerintah daerah Sumbawa Barat, pemerintah telah memiliki prioritas utama dalam pelayanan kesehatan yaitu dengan pembangunan SDA yang menjadi dasar utama dalam pembangunan daerah, dalam hal ini indikator utama adalah pendidikan dan kesehatan. Adanya peraturan Kabupaten Sumbawa Barat sesuai dengan peraturan Bupati Nomor 9 tahun 2006 yang berisi tentang pelayanan kesehatan melalui program kesehatan gratis di rumah sakit dan puskesmas sehingga menunjang dari komitmen pemerintah dalam hal pelayanan kesehatan. Dampaknya ialah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk

memeriksa kesehatan dan berobat ke rumah sakit dan puskesmas, terutama pelayanan kesehatan ibu hamil dan penanganan kelahiran dengan tenaga kesehatan atau bidan. Dengan terpenuhinya pelayanan terhadap kesehatan, melalui penerapan program kesehatan gratis, maka masyarakat mendapat perlakuan yang sama dalam hal pelayanan kesehatan. Terutama lapisan masyarakat bawah, program ini dianggap sebagai bagian untuk meringankan beban hidup masyarakat.

Adanya kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Kabupaten Sumbawa Barat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas yang kedepannya bisa membuat masyarakat dari segi kesehatan terpenuhi. Akan tetapi dalam hal ini ketika adanya kebijakan yang belum bisa dimaksimalkan juga dengan pelayanan yang bermutu untuk kebutuhan petugas pelayanan kesehatan. Sehingga kebijakan ini hanya berpihak terhadap masyarakat dan harus ditunjang ke petugasnya agar dapat termotivasi dalam melaksanakan tugas dan mendapatkan perlakuan adil.

Keragaman luas layanan merupakan faktor lain yang menimbulkan kesulitan pengukuran. Kita mungkin perlu kriteria terpisah untuk membedakan layanan terutama berdasarkan jenis pengalaman yang dimiliki pengguna dengan layanan tertentu. Layanan juga dapat berbeda dalam tingkat pengetahuan teknis dan keterampilan yang dibutuhkan. Meskipun ada pengakuan umum atas perbedaan-perbedaan di antara jenis-jenis layanan ini, ada pengetahuan yang agak terbatas tentang dampak

berbagai jenis layanan ini terhadap kepuasan konsumen. Secara tradisional, untuk menjelaskan kualitas dan kepuasan layanan, hanya langkah-langkah kognitif yang dipertimbangkan seperti diskonifikasi atau kinerja layanan yang dirasakan sehingga perlu pemahaman secara lebih mendalam tentang *good governance* merupakan salah satu upaya terhadap perwujudan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu (Azwar, 2009).

Namun, seperti banyak sistem pelayanan kesehatan umum lainnya di seluruh dunia, rumah sakit umum menghadapi masalah yang sama. Tantangan utama bagi rumah sakit umum adalah untuk memenuhi harapan dan permintaan yang meningkat untuk layanan kesehatan karena pertumbuhan populasi. Sehingga diperlukan pelayanan kesehatan dengan mutu kualitas puskesmas yang memadai. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007).

Dalam hal ini suatu pelayanan dikatakan berhasil apabila pasien puas dengan pelayanan yang disediakan oleh puskesmas. Oleh karena itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang di berikan secara gratis di Puskesmas Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di diketahui bahwa pasien yang berobat kurang mendapat pelayanan yang baik disebabkan sikap petugas yang kurang ramah terhadap pasien dan juga empati petugas yang kurang efektif sehingga pasien kurang puas dan bisa mempengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas tersebut. Serta

motivasi petugas semakin menurun bahkan ada pasien yang bisa mereka layani dan tangani tetapi mereka malah merujuk ke tempat lain dan bahkan jam kerja tidak dipatuhi, dan seringkali dokter terlambat dan tidak masuk di hari kerja, dan kebanyakan masyarakat pergi berobat ke Luar Kota yang pelayanan dan fasilitasnya jauh lebih baik. Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Hubungan Tingkat Pendidikan dan Pendapatan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut: Apakah ada hubungan antara tingkat pendidikan dan pendapatan dengan kualitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dan pendapatan dengan kualitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat.

- b. Mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan responden dengan kualitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat.
- c. Mengetahui hubungan antara tingkat pendapatan responden dengan kualitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- 1. Bagi pemerintah Daerah dan Dinas Kesehatan, hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis dan evaluasi tingkat keberhasilannya.
- 2. Bagi Puskesmas, hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi dan masukan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat.
- 3. Bagi peneliti lain yaitu sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.